

บทที่ 2  
ความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับ  
อุตสาหกรรมบริการ



# วัตถุประสงค์

- เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความหมายของคำว่าอุตสาหกรรมบริการ
- เพื่อให้มีความรู้เกี่ยวกับประวัติบุคคลสำคัญที่บุกเบิกอุตสาหกรรมบริการ
- เพื่อให้เกิดความรู้สึกรสนิยมและมีเจตคติที่ดีต่ออาชีพต่าง ๆ ในอุตสาหกรรมบริการ

อุตสาหกรรมบริการในประเทศที่พัฒนาแล้ว มักปรากฏพบว่าได้  
เจริญเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว อาจจะพูดได้ว่า เร็วเกินไปก็ว่าได้ แต่ก็ไม่ได้เป็นโทษ  
ต่อสังคมอย่างไรเลย ตรงกันข้ามกลับเป็นคุณด้วยซ้ำไป สาเหตุที่เจริญเติบโตอย่าง  
รวดเร็วนั้น เป็นเพราะรายได้ที่แท้จริง **(REAL INCOME)** ของประชากรใน  
ประเทศที่พัฒนาแล้วสูงขึ้นนั่นเอง จึงสามารถทำให้ประชากรจับจ่ายใช้  
สอยเงินตราไปในรูปของการซื้อบริการ เพื่อความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต  
นอกเหนือสินค้าปัจจัยพื้นฐาน เช่น อาหาร ยารักษาโรค เครื่องนุ่งห่ม

# บริการนั้น จะต้องมึลักษณะเป็นส่วนประกอบ ดังนี้

- ให้ความสะดวก
- ไม่มีผลผลิตที่สัมผัสได้ด้วยประสาททั้ง **5** และไม่มีกรเปลี่ยนแปลงในตัวผลิตภัณฑ์
- ใช้แรงงานเป็นหลัก
- ผลผลิตออกมาในรูปของความพึงพอใจ ความประทับใจ ความไม่พึงพอใจ และ ความไม่ประทับใจ

# บริการนั้น จะต้องมีลักษณะเป็น ส่วนประกอบ ดังนี้ (ต่อ)

- บริโภคไม่ได้
- เป็นสิ่งที่มีคุณภาพแตกต่างกันไป การขายบริการจากคนเดียวกันแต่ต่างวาระกันอาจจะมีคุณภาพที่  
แตกต่างกันไป จึงต้องมีการวางแผนผลิตที่ดี และการวางแผนการตลาดเพื่อสร้างความเชื่อมั่นและ  
ชื่อเสียงให้เป็นที่รู้จักของลูกค้า
- สูญเสียง่าย

# อุตสาหกรรมบริการ หมายถึง (SERVICE INDUSTRY)

องค์กรที่ตั้งขึ้นมาเพื่อการให้ หรือ ขายบริการ รวมทั้งการขายบริการควบคู่กับการขายผลิตภัณฑ์ ในทุกสังคม เช่น สังคมธุรกิจ สังคมการศึกษา และสังคมการเมือง ฯลฯ ลักษณะของอุตสาหกรรมบริการมี ทั้งในรูปแบบเจ้าของคนเดียว หุ้นส่วน และบริษัท อีกทั้งความพยายามในการทุ่มเทที่ไม่เหมือนกัน เช่น บริการ สร้างภาพยนตร์จะใช้ความพยายามมากกว่าบริการซักรีด เสริมสวย หรือแม้แต่บริการซ่อมแซม

# ขอบเขตของอุตสาหกรรมบริการ แบ่งเป็น **2** ส่วน คือ

- อุตสาหกรรมบริการสมบูรณ์ (**PURE SERVICES INDUSTRY**) เช่น การติดต่อสื่อสาร การประกัน การขนส่ง การพักผ่อน การคลังสินค้า ที่อยู่อาศัย
- อุตสาหกรรมบริการไม่สมบูรณ์ (**MIXED SERVICES INDUSTRY**) เช่น ร้านค้าทั่วไป งานบริการหีบห่อส่งถึงบ้าน

# ประโยชน์ของอุตสาหกรรมบริการ

- ช่วยให้เกิดการขยายตลาดสินค้าและบริการ
- ช่วยให้เกิดเสถียรภาพด้านการค้า และรักษาคุณภาพของสินค้าและบริการ
- ช่วยให้เกิดการแข่งขัน
- ช่วยให้เกิดการกระจายรายได้ และยกระดับมาตรฐานการครองชีพพร้อมทั้งปัญหาการว่างงาน
- ช่วยให้เกิดความเจริญเติบโตแก่ชุมชน พร้อมทั้ง ทำให้เกิดความทัดเทียมกันในด้านความเจริญในท้องถิ่น



# ประโยชน์ของอุตสาหกรรมบริการ (ต่อ)

- ช่วยให้เกิดมาตรฐานการศึกษาที่ดีขึ้น
- ช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคม
- ช่วยแบ่งเบาภาระการทำงานและอำนวยความสะดวก
- ช่วยรักษาสุขภาพจิตของมนุษย์
- ช่วยให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดในทรัพยากรที่ดินที่มีจำกัด

# อุตสาหกรรมบริการยุคแรก

อุตสาหกรรมบริการอาหาร **(FOOD SERVICE INDUSTRY)** นับเป็นธุรกิจเก่าแก่เทียบเท่ากับการมีมนุษย์อยู่ในโลกนี้ของเรา ตำราอาหารที่เก่าแก่ของโลกถูกค้นพบที่อาณาจักรเมโสโปเตเมีย **(MESOPOTAMIA)** ซึ่งปัจจุบันเป็นส่วนหนึ่งของประเทศอิรัก เป็นหนังสือที่ใช้ภาษาบาบิโลน เป็นภาษาในการจดบันทึกในหินประมาณ **1700** ปีก่อนคริสต์กาล ในยุคหลังต่อมาโรงเตี๊ยม **(INNS)** หรือสถานที่พักแรมตามถนนสายสำคัญ ๆ ในทวีปยุโรปก็ปรากฏว่ามีการบริการอาหารในแก่นักเดินทางที่เข้ามาพักแรมด้วย โรงเตี๊ยมบางแห่งนี้มีอายุกว่า **400** ปี และยังคงดำเนินกิจการอยู่ตราบเท่าทุกวันนี้ ที่รู้จักกันดีในชื่อของบริษัท **TRUST HOUSE LIMITED** ซึ่งจัดตั้งขึ้นตั้งแต่ ค.ศ. **1903** โดยมีจุดประสงค์เพื่อสงวนและรักษาโรงเตี๊ยมประวัติศาสตร์ไว้

## อุตสาหกรรมบริการยุคแรก (ต่อ)

สถานที่พักแรมหรือโรงแรมในโลก สามารถสืบค้นไปถึงสมัยกรีกและโรมันโบราณ ว่ามีการสร้างสถานที่พักแรมไว้แก่นักเดินทางต่าง ๆ มาก่อนแล้ว ส่วนคำว่า “โรงแรม” หรือ **“HOTEL”** ก็ยังไม่เป็นที่รู้จัก จนกระทั่งถึงปลายศตวรรษที่ **18** คำว่า **“HOTEL”** ในภาษาฝรั่งเศส หมายถึง คฤหาสน์ หรือ ที่พักสำหรับคนร่ำรวย หรือ มีชื่อเสียง ต่อมาได้กลายเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไป หมายถึง สถานที่พักแรม **(LODGING)** โรงแรมในอเมริกายุคแรก ๆ ที่สำคัญ ๆ เช่น โรงแรม **ASTER HOUSE** ซึ่งสร้างในปี ค.ศ. **1850** เป็นโรงแรมชั้นหนึ่งแห่งแรกที่ให้บริการอาหารฝรั่งเศสและอาหารอเมริกันวันละ **4** มื้อ แก่แขกโดยคิดรวมในค่าห้องพัก วันละ **2** เหรียญ

บุคคลสำคัญที่บุกเบิก

อุตสาหกรรม

บริการยุคแรก ๆ

# ซีซาร์ ริตซ์ (CESAR RITZ)

ในช่วงกลางศตวรรษที่ **19** โรงแรมได้รับการพัฒนาขึ้นมาอย่างเป็นระบบมั่นคงในสังคมอเมริกัน แต่ยังคงไม่เป็นที่นิยมของประชาชนมากเช่นในทวีปยุโรป ซีซาร์ ริตซ์ จึงได้รับการยกย่องว่าเป็นผู้เปลี่ยนแปลงธุรกิจโรงแรมจนกลายเป็นธุรกิจที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางทั้ทั้งทวีปอเมริกาเหนือ

# เอลส์เวิร์ธ สเตทเลอร์ (ELLSWORTH STATLER)

เป็นบุคคลที่ได้รับการยกย่องว่าได้ทำให้ธุรกิจโรงแรมชั้นเยี่ยมที่คนชั้นกลางสามารถใช้บริการได้ เอลส์เวิร์ธ สเตทเลอร์ เป็นตัวอย่างของนักการโรงแรมที่มีการศึกษาน้อย และมีทุนทรัพย์น้อย แต่สามารถสร้างอาณาจักรโรงแรมชั้นหนึ่งจนกลายเป็นระบบเครือข่ายโรงแรม **(CHAIN HOTEL)** ขนาดใหญ่กลุ่มแรกในอเมริกา

# คอนราด ฮิลตัน (CONRAD HILTON)

คอนราด ฮิลตัน ได้ชื่อว่าเป็นนักการโรงแรม **(HOTELIER)** ที่มีชื่อเสียงมากที่สุดของโลก ในฐานะที่เป็นนักการโรงแรมที่นำธุรกิจโรงแรมออกสู่ตลาดธุรกิจระหว่างประเทศ **(INTERNATIONAL HOTEL MARKETS)** ในฐานะนักธุรกิจ คอนราด ฮิลตัน เป็นที่รู้จักกันว่าเป็นนักจัดองค์กรที่มีความชำนาญยิ่งโรงแรมของเขาทุกแห่งบริการโดยระบบกระจายอำนาจ **(DECENTRALIZED FASHION)** โดยแต่ละโรงแรมยังคงลักษณะเฉพาะของโรงแรมไว้ แต่จะนำเอาระบบบริหารรวมศูนย์อำนาจ **(CENTRALIZED FASHION)** ในด้านการบัญชี **(ACCOUNTING)** การสำรองห้องพัก **(RESERVATIONS)** และการจัดซื้อ **(PURCHASING)** ไว้ที่บริษัทแม่ ฮิลตันจะซื้อกิจการโรงแรมอย่างเฉลียวฉลาดแต่สร้างกำไรอย่างมหาศาลจากโรงแรมที่ซื้อไว้ เช่น **WALDORF – ASTORIA** สามารถสร้างกำไร **1** ล้านดอลลาร์ภายในปีแรกที่ทำธุรกิจและ **PALMER HOUSE** ในชิคาโกทำกำไรในปีแรกได้ถึง **1.45** ล้านดอลลาร์

เจ. วิลลาร์ด มาร์ริออตต์

**J. WILLARD MARRIOTT**

ตลอดระยะเวลา **30** ปีแรก มาร์ริออตต์มุ่งเน้นเฉพาะธุรกิจบริการอาหารเป็นหลักแต่พอถึงปี ค.ศ. **1957** เขาก็เริ่มหันมาจับธุรกิจโรงแรมด้วยการเปิดโรงแรมขนาด **370** ห้องพัก ชื่อว่า **“TWIN BRIDGES MOTOR HOTEL”** ในกรุงวอชิงตันดีซี เนื่องจากมีลักษณะเป็นพวกอนุรักษนิยมดังนั้นธุรกิจของมาร์ริออตต์จึงค่อย ๆ ขยายตัวเติบโตอย่างช้า ๆ มาร์ริออตต์ยังเป็นที่รู้จักกันในนามของนักธุรกิจที่ให้ความสำคัญระมัดระวังในการสำรวจและศึกษาความต้องการ ของลูกค้าและสร้างแนวทางที่สร้างสรรค์เพื่อสนองความต้องการนั้น เขายังมีความเชื่อด้วยว่าระบบการควบคุมที่รัดกุมเข้มงวด รวมทั้งการตรวจเยี่ยมงานและการกระตุ้นพนักงานบ่อย ๆ จะมีผลต่อประสิทธิภาพและผลกำไรของธุรกิจ ดังนั้นจึงไม่แปลกที่ธุรกิจขนาดใหญ่ของบริษัทมาร์ริออตต์บริหารกิจการโดยระบบรวมอำนาจ **(CENTRALIZED FASHION)** มาตรฐานการจัดการและการดำเนินงานถูกกำหนดโดยฝ่ายบริหารระดับสูงและถูกนำไปใช้ในทุกส่วนของบริษัท



# เรย์ คร็อก (RAY KROC)

เรย์ คร็อก เป็นหนึ่งในผู้ประกอบการที่มีชื่อเสียงมากที่สุดในอเมริกา ในฐานะผู้สร้างร้านค้าปลีกที่ใหญ่เป็นอันดับสี่ของอเมริกาให้ดูเสมือนเป็นของเล่นของเด็ก ๆ ภายหลังจากใช้เวลาไปกว่า **25** ปี ในการขายอุปกรณ์และเครื่องมือประกอบอาหารแก่ร้านค้าต่าง ๆ เขาก็เพิ่งค้นพบขุมทองในแคลิฟอร์เนียเมื่อปี ค.ศ. **1954** เขาได้ไปเยี่ยมชมร้านขายอาหารจานเดียวแห่งแรกของเขาคือร้านแม็คโดนัลด์ (**MCDONALD'S**) ซึ่งดำเนินการโดยน้องชายสองคนคือ ดิก (**DICK**) และแม็ค (**MAG**) เขาก็เริ่มตระหนักถึงคุณค่าและความสำคัญของธุรกิจบริการอาหารประเภทจานเดียว (**FAST – FOOD SERVICE**) และโอกาสที่จะขยายตัวอย่างรวดเร็วต่อไปในอนาคตของประเทศที่มีขนาดใหญ่อย่าง เช่น อเมริกา และถึงแม้จะมีคนหลายคนได้พยายามขยายธุรกิจร้านอาหารจานเดียวมาก่อนหน้านี้และประสบความสำเร็จมาแล้วก็ตาม แต่เรย์คร็อกก็สามารถที่จะขยันขยันให้น้องชายของเขาทั้งสองคนยินยอมให้สิทธิ (**FRANCHISE RIGHT**) แก่เขาในการขยายร้านขายแฮมเบอร์เกอร์ออกไปทั่วประเทศ

# ทอม โมนาห์เฮน (TOM MONAGHAN)

ในฐานะผู้ก่อตั้ง โดมิโน พิตซซา (**DOMINO PIZZA**) เครือข่ายภัตตาคารส่วนบุคคลที่ใหญ่ที่สุดในอเมริกา ชีวิตเมื่อวัยเด็กเป็นชีวิตที่ยากลำบาก เคยอยู่ในความอุปการะของบ้านเด็กกำพร้า เคยทำงานในไร่ในมิชิแกนและหลังสุด ภายหลังการเข้ารับใช้ชาติในฐานะนาวิกโยธินอเมริกา ในปี ค.ศ. **1960** ทอม โมนาห์เฮนและน้องชาย จิม ได้เปิดดำเนินธุรกิจร้านขายพิซซาขึ้นใกล้กับมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นมิชิแกน จิมต้องขายกิจการไปในระยะเริ่มแรกไม่นานนักแต่ ทอมกลับทุ่มเทและทำงานหนักในการสร้างธุรกิจให้แก่ตัวเองในระยะเริ่มต้นธุรกิจทอมได้เรียนรู้ว่า ลูกค้าไม่นิยมรอซื้ออาหารในแถวที่ยาวเหยียดเกิน **30** นาที เพื่อซื้อพิซซา ดังนั้นเขาจึงรับประกันการส่งพิซซาถึงบ้านลูกค้าตรงเวลานอกจากนี้เขายังได้เสนอ บริการที่เรียกว่า “ครึ่งชั่วโมง หรือ หักครึ่งราคาออก” (**A HALF – HOUR OR A HALF – DOLLAR OFF**) ในปัจจุบันถ้าส่งพิซซาช้าก็จะให้ฟรีหรือลดราคาลงอย่างน้อย **3** เหรียญ ทั้งนี้โดยขึ้นอยู่กับที่อยู่ของลูกค้าด้วย

# ริชาร์ด เมลแมน (RICHARD MELMAN)

ในฐานะเจ้าของภัตตาคารในนครชิคาโก อเมริกา ริชาร์ด เมลแมน ทำงานหนักตลอดเวลาเพื่อขยายสาขาออกไปเรื่อย ๆ ความจริงแล้ว ริชาร์ด เมลแมน เกี่ยวข้องกับธุรกิจหลายอย่างจนยากที่จะกำหนดได้ว่าเขาจะหันไปจับธุรกิจอะไรต่อไปอีก ขณะนี้เขาเป็นเจ้าของภัตตาคารชั้นเยี่ยมกว่า **30** ภัตตาคาร ส่วนใหญ่อยู่ในชิคาโก ความสำเร็จในธุรกิจบริการอาหารของเขาทำให้เขาได้รับการเรียกขานว่าเป็น “มือทอง” หรือ “เด็กมหัศจรรย์ในธุรกิจภัตตาคาร” **(BOY WONDER OF RESTAURANT INDUSTRY)**

# คุณหญิงชนัดถ์ ปิยะอุย (KHUNYING CHANUT PIYAOU) (ต่อ)

ในช่วงทศวรรษของปี ค.ศ. **1960** หรือ พ.ศ. **2503** ก่อนที่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจะขยายตัว คุณหญิงชนัดถ์ ปิยะอุย ได้รับการชี้ชวนให้เห็นความอุดมสมบูรณ์ของแหล่งท่องเที่ยวในประเทศและความต้องการให้บริการที่มีมาตรฐานแก่กลุ่มนักท่องเที่ยว คุณหญิงเคยกล่าวว่า “ฉันมีความคิดเสมอมาว่าประเทศไทยของเรามีอะไรมากมายที่จะให้บริการ แต่อาจต้องใช้เวลา แต่ฉันก็มั่นใจว่า เราต้องการโรงแรมมาตรฐานระดับสูง” ความคิดของคุณหญิงดังกล่าวนี้ต่อมาได้กลายเป็นหลักการที่สำคัญที่ชี้นำกลุ่มบริษัทดุสิตธานี

# แบบฝึกหัด

- จงอธิบายความหมายของอุตสาหกรรมบริการ
- จงกล่าวถึงประวัติของบุคคลสำคัญผู้บุกเบิกอุตสาหกรรมบริการในยุคแรก ๆ ที่น่าสนใจมา **3** คน เพราะเหตุใด